

Ref:  
Date:  
Enclosed:



شماره: ۵۰۰۱/۹۶/۱۸۰۲ /ص  
تاریخ: ۱۳۹۶/۹/۱۲  
پیوست:

به نام خدا

مدیران محترم شرکتهای عضو انجمن  
موضوع: نظر سنجی از اعضاء محترم انجمن کشتیرانی و خدمات وابسته  
با سلام و احترام؛

به استحضار می رساند در استمرار و حفظ موفقیت اخذ گواهینامه سامانه مدیریت کیفیت ISO9001:2008 ، ضرورت اخذ نظر سنجی از مخاطبین انجمن ملحوظ می باشد به همین منظور و در راستای تکمیل اسناد و مدارک مورد وثوق پروژه "ممیزی مراقبتي نوبت دوم" ( 2<sup>nd</sup> Surveillance Audit ) ، به پیوست فرم نظر سنجی از اعضاء محترم برای اطلاع و اظهار نظر از خدمات انجمن تقدیم حضور میگردد . لذا خواهشمند است نسبت به تکمیل فرم پیوست اقدام و در صورت لزوم به هرگونه پرسش با سرکار خانم بن فیری بشماره ۰۲۱۸۸۹۳۷۴۸۲ تماس حاصل فرمایند . بدیهی است مساعدت در تهیه و تسریع در ارسال موجب امتنان خواهد بود ضمنا حداکثر زمان ارسال فرم تکمیل شده تا تاریخ ۹۶/۰۹/۲۰ میباشد.

از توجهی که خواهید فرمود سپاسگزار بعمل می آورد.

با تجدید احترام

مسعود پل مه

دبیر کل



FR033-01

# انجمن کشتیرانی و خدمات وابسته

## نظر سنجی از اعضاء

شماره:

تاریخ:

شماره تماس:					نام و نام خانوادگی مدیرعامل:		نام عضو (شرکت / فرد حقیقی):	
خیلی ضعیف (☹☹)	ضعیف (☹)	متوسط (☺)	خوب (☺)	خیلی خوب (☺☺)	ضریب اولویت	شرح پارامتر ارزیابی	گروه مورد ارزیابی	ردیف
						رضایت از شرایط عضویت	عضویت	۱
						تناسب هزینه ها با خدمات		۲
						انعطاف پذیری قواعد موجود		۳
						میزان رضایت از قوانین موجود		۴
						میزان رضایت از شرایط پرداخت		۵
						رضایت از خدمات ارائه شده		۶
						توان ارائه راهنمایی، مشاوره و خدمت رسانی پرسنل	خدمات مشاوره	۷
						سرعت و دقت پرسنل در خدمت رسانی به شما		۸
						انعطاف پذیری پرسنل در برابرخواسته های شما		۹
						کیفیت خدمت رسانی پرسنل با توجه به درخواست های شما		۱۰
						ارائه خدمات مشاوره در زمینه دعاوی احتمالی		۱۱
						نحوه آموزش مدرسان	مدرسان	۱۲
						مهارت مدرسان در آموزش		۱۳
						نحوه برخورد مدرسان با شما		۱۴
						سرعت و دقت پاسخگویی مدرسان به درخواست شما		۱۵
						نحوه خدمت رسانی کادر مدیریت	مدیریت	۱۶
						نحوه پاسخگویی به نیازهای شما		۱۷
						نحوه برخورد و خوش رفتاری با شما		۱۸
						میزان انتقاد پذیری		۱۹
						میزان رضایت از کادر مدیریت آموزش		۲۰
						میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی	اطلاع رسانی	۲۱
						رضایت از سرعت اطلاع رسانی		۲۲
						رضایت از روش های اطلاع رسانی		۲۳
						رضایت از پوشش اخبار مرتبط		۲۴
۲۵- چه ویژگیهای بارزی در انجمن می بینید؟								
۲۶- چه پیشنهادهایی بهبودی برای انجمن خودتان دارید؟								
۲۷- از چه طریق با انجمن آشنا شده اید؟ توصیه همکاران <input type="checkbox"/> بروشور تبلیغاتی <input type="checkbox"/> سازمان بنادر <input type="checkbox"/> سایر انجمن ها <input type="checkbox"/> سایت اینترنتی <input type="checkbox"/> آشنائی قبلی <input type="checkbox"/> اعضای دیگر <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>								
۲۸- عضویت شما از چه طریق انجام شده است؟ مدرس <input type="checkbox"/> بنادر <input type="checkbox"/> مستقیم <input type="checkbox"/> غیره <input type="checkbox"/>								
تذکر: ضریب اهمیت از دیدگاه شما عضو محترم می بایست از ۱ (کمترین) تا ۵ (بیشترین) برای هر گروه از موضوعات تعیین گردد.								
نام و امضاء نماینده و مهر شرکت :								